

خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول

من خلال خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول يمكنك:

- الاطلاع على حساباتك، فتح حسابات جديد
- الاطلاع على استخدامات ورصيد بطاقتك الائتمانية، دفع البطاقة، تقسيط مشترياتك واستبدال نقاط بطاقتك الائتمانية
- تحويل من حساباتك الى أي حساب بنكي اخر داخل او خارج مصر
- الاطلاع على مدخراتك، وإصدار شهادات وودائع وفتح صناديق ادخار
- متابعة أسعار العملات وأسعار الفائدة بالبنك
- المحادثة مع أحد خدمة العملاء
- تقديم طلب للحصول على منتجات الخدمات البنكية، اصدار شيكات، متابعة الطلبات، معرفة أقرب مكينات الصراف الالي وفروع البنك

يمكنك تحميل تطبيق خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول من خلال الرابط <https://bit.ly/3O5kCUx> او باستخدام رمز الاستجابة



عملية التسجيل في الخدمة:

المستخدمين الجدد:

- الآن يمكنك التسجيل مباشرة من تطبيق خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول ثم استخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور للدخول على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

- حتى تستطيع التسجيل في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، يجب اتباع الآتي:

1. ملئ استمارة الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت في الفرع الخاص بك.
2. القيام بتحميل تطبيق خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول من متجر الهاتف المحمول , (Google Play/App Store)،
<https://bit.ly/3O5kCUx> اضغط على زر "الدخول" ثم "سجل الان"
3. ادخل رقم بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك (الأساسية والمفعلة) ورقمها السري (المستخدم على ماكينة الصراف الآلي 4 أرقام)
4. قم بإنشاء اسم مستخدم وكلمة سر جديدة وادخل رمز الحماية (الكلمة السرية المؤقتة الصالحة للاستخدام لمرة واحدة) الذي تم إرساله على تليفونك المحمول.

العملاء المسجلين بالفعل في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت: استخدام نفس اسم المستخدم وكلمة السر للدخول على تطبيق خدمة

QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول

شروط قبول اسم المستخدم وكلمة السر:

- اسم المستخدم يجب أن يكون طوله من 6 إلى 15 حرف ورقم على أن يحتوي على الأقل على حرف إنجليزي واحد وعلى رقم واحد
- الكلمة السرية يجب أن يكون طولها من 8 إلى 32 حرف ورقم ورمز على أن تحتوي على الأقل على حرف إنجليزي واحد وعلى رقم واحد وأحد الرموز الخاصة الآتية ! ' _ * ^ % \$ # @

الخصائص والمزايا:

1. الشاشات التمهيدية:

تقتصر هذه الشاشات على خواص عامة وأخر العروض والتي لا تستلزم ادخال اسم المستخدم أو كلمة السر للدخول عليها أو استخدامها، ويمكن ايجاز هذه الخواص فيما يلي:

زر الدخول:

- إذا كنت من مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الإنترنت: يتم استخدام نفس اسم المستخدم وكلمة السر للدخول على تطبيق خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول (يمكنك تفعيل خاصية بصمة الاصبع من الإعدادات)
- إذا كنت مستخدم جديد: يمكنك التسجيل مباشرة من تطبيق خدمة QNB الأهلي المصرفية عبر المحمول من خلال الخطوات الموضحة سابقاً
- في حالة نسيان اسم المستخدم أو كلمة السر: يتم الضغط على هذا الرابط:
 - اسم المستخدم خاص بكل عميل ولا يمكن تغييره، اما كلمة سر فيمكن تغييرها أي وقت حتى ان لم تنته صلاحيتها من "المزيد" ثم "الإعدادات"
 - يتم إنشاء كلمة سر جديدة باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك ورقمها السري
 - في حالة الاشتباه أن اسم المستخدم وكلمة السر تم معرفتهم فوراً قم بتغيير كلمة السر ثم قم بالاتصال بمركز خدمة العملاء '19700' حتى يتم اتخاذ الإجراءات الصحيحة

مواقع الفروع وماكينات الصرف :

امكانية التعرف على مواقع أقرب فرع أو ماكينة صراف الي أو ماكينة ايداع قريبة منك والفروع التي بها أماكن مخصصة لاستقبال عملاء أوائل، والفروع التي تخدم العملاء من ذوي الهمم

العروض والتخفيضات:

التعرف على اخر العروض والتخفيضات لدي التجار عند استخدامك بطاقات QNB الأهلي

الحصول على موعد :

امكانية طلب مقابلة شخصية وتحديد التاريخ والموعد المناسب لك وسيقوم أحد ممثلي البنك بالتواصل معك لتأكيد الموعد علماً بان المقابلة ستكون خلال ايام العمل الرسمية.

طلب الحصول على قرض:

تتيح لك هذه الخاصية امكانية التقدم بطلب للحصول على قرض وسيقوم الموظف المختص بالاتصال بك لتنسيق عملية فتح الحساب واتمام الاجراءات طبقاً للشروط والاحكام

طلب الحصول على بطاقة:

تتيح لك هذه الخاصية امكانية التقدم بطلب للحصول على بطاقة ائتمانية وسيقوم الموظف المختص بالاتصال بك لتنسيق عملية فتح الحساب واتمام الاجراءات طبقاً للشروط والاحكام

الإعدادات العامة:

امكانية تغيير لغة التطبيق الى اللغة العربية أو الانجليزية

أخبار:

امكانية التعرف على اخر اخبار البنك:

2. الشاشات والخصائص الأساسية:

تقتصر هذه الشاشات على خواص تستلزم تعريف العميل (من خلال ادخال اسم المستخدم وكلمة السر او بصمة "Finger print") مثل الاستفسارات والمعاملات المتعلقة بكل حسابات العملاء. ويمكن ايجاز هذه الخواص فيما يلي:

تاريخ ووقت آخر تسجيل دخول والمحاولات غير الناجحة

الحسابات:

التعرف على ارصدة حساباتك وتفاصيل الحركات الخاصة بها، وارصدة الودائع والشهادات، إمكانية فتح حساب جديد، معرفة IBAN الخاصة بك، امكانية التحويل بين حساباتك او حسابات أخرى خارج او داخل مصر، طلب دفتر شيكات بالإضافة الى التقدم بطلب للحصول على منتج او خدمة بنكيه

• البطاقات:

امكانية التعرف على ارصدة بطاقات الائتمان وامكانية سداد الرصيد المستحق عليها وتقسيم المشتريات واستبدال النقاط الى كاش باك او قسيمة شراء. كما يمكنك معرفة استخدامات وشحن البطاقات المدفوعة مقدماً بالإضافة الى او القدرة على ايقاف البطاقات في حالة فقدانها.

• القروض: امكانية التعرف على ارصدة القروض والاقساط المستحقة والمتأخرة وتواريخ استحقاقها

• التحويل:

-تحويل الأموال بين حساباتك
-تحويل الأموال إلى حسابات أخرى (داخل او خارج البلاد) باستخدام كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token (في حالة عدم وجود m-token، الرجاء زيارة أقرب فرع للتوقيع على الاستمارة)
-إدارة المستفيدين (إضافة أو تعديل أو حذف المستفيد) باستخدام كلمة المرور الصالحة للاستخدام مرة واحدة المصدرة من تطبيق/جهاز m-Token
-تتبع التحويلات المنفذة والتحويلات السابقه
-حدود تحويل الأموال بين الحسابات:
1. الحد اليومي للتحويل بين حسابات العميل:

- بين حسابات العميل من نفس العملة: ما يعادل 20 مليون جنيه مصري
- بين حسابات العميل من العملات الأجنبية إلى الجنيه المصري: ما يعادل 500,000 جنيه مصري

يمكنك التحويل من أي عملة نقدية أجنبية إلى الجنيه المصري ما بين حساباتك فقط

2. الحد اليومي للتحويل الى مستفيد آخر:

- لعملاء آخرين بالبنك: ما يعادل 2.5 مليون جنيه مصري
- إلى بنك آخر: ما يعادل 500 ألف جنيه مصري

• رقم الحساب الدولي IBAN ليس رقم حساب جديد ولكنه صيغة مطورة لرقم الحساب المصرفي الحالي. يقوم بتوحيد عدد الأرقام لجميع أرقام الحسابات المصرفية في مصر لتسهيل معالجة التحويلات المصرفية وتمكين مرورها عبر الأنظمة الإلكترونية، يمكنك الحصول على رقم الحساب المصرفي الدولي لجميع حساباتك بالانتقال إلى "قائمة الحسابات" / My IBAN

• الودائع والصناديق:

الودائع: للاطلاع على الودائع/ الشهادات المتاحة لديك وتفاصيل كل منها. كما يمكنك اصدار ودائع/ شهادات ادخار في أي وقت

صناديق الاستثمار: (ثمار، تداول، توازن) يمكنك الاطلاع على تفاصيل صناديق الاستثمار او اصدار صناديق جديدة

شروط كسر صناديق الاستثمار من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

شروط كسر صناديق الاستثمار هي:

- ان تكون الوثائق غير مرهونة
- تطبيق ال M-token لرموز الأمان الزامي
- يمكن كسر الوثائق في أي وقت من انشائها
- يتم العمل طبقاً لمواعيد العمل الرسمية المعلن عنها في شاشة الكسر الاولي وشاشة التأكيد

شروط كسر الاوعية الادخارية من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

شروط كسر الاوعية الادخارية هي:

- ان تكون شهادات ادخار ذات العائد الثابت أو ودائع قصيرة الاجل (أسبوع، شهر، 12/6/3 شهر)
- ان تكون الاوعية غير مرهونة
- بالجنية المصري
- بعد 6 أشهر من تاريخ اصدار الشهادة

- لا يتم الكسر في نفس يوم تاريخ الاستحقاق
- أقصى مبلغ للوعاء الادخاري المتاح للكسر هو 1 مليون جنيه مصري
- الودائع متاحة للكسر الكلي فقط (لا يوجد كسر جزئي للودائع)
- يتم العمل طبقا لمواعيد العمل الرسمية المعلن عنها في شاشة الكسر الاولى وشاشة التأكيد
- تطبيق ال M-token لرموز الأمان الزامي
- يمكن كسر الأنواع الأخرى للأوعية الادخارية من خلال الفرع فقط
- تخضع رسوم الكسر من خلال الخدمات المصرفية عبر المحمول لنفس رسوم الكسر من الفرع

• **برنامج المكافآت:** التعرف على رصيد النقاط الخاص بك والقيام باستبدالها (كاش باك / قسيمة شراء الكترونية)

• **المدفوعات:**

• توفر فوري طريقة بسيطة يمكنك من خلالها دفع مجموعة متنوعة من الفواتير والعديد من المعاملات من أي مكان وفي أي وقت مباشرة من خلال تطبيق الخدمة المصرفية عبر هاتفك المحمول بطريقة سهلة، بسيطة وأمنة مما يسمح لك أن تقوم بدفع الآتي:

- الاتصالات والانترنت (ملحوظة: لا يمكن دفع فواتير الهاتف المحمول للشركات من خلال خدمة فوري)
- المرافق عامة
- التبرعات
- التأمين
- التعليم
- التذاكر والسياحة
- المدفوعات "الأون لاين" عبر الانترنت
- الاشتراكات والاعلانات
- المعاملات المالية والمصرفية
- @فوري
- اشتراكات الاندية
- كومباوندات وعقارات
- الخدمات الطبية
- ترخيص السيارات

*استخدام ال M-token لرموز الأمان اجباري للقيام بما سبق
حدد الفئة التي تريد دفعها من قائمة الخدمات ثم أكمل عملية الدفع كما يلي:

مرافق عامة:

- قم باختيار "مرافق عامة" من خدمة "مدفوعات فوري"
- قم باختيار اسم مقدم الخدمة ونوع الخدمة
- بعد الضغط على "أرسل" قم باختيار الحساب الذي سيتم الدفع منه وادخل رقم الاشتراك (المذكورة في النسخة المطبوعة من فاتورة الكهرباء الخاصة بك)
- اضغط على "الاستعلام عن الفاتورة" وسيتم عرض كافة تفاصيل المعاملة والرسوم للتأكيد
- قم بإدخال الرقم السري الصالح لمرة الواحدة OTP من خلال تطبيق رموز الأمان M-token

تبرعات:

- قم باختيار "تبرعات" من قائمة "مدفوعات فوري"
- حدد جهة التبرع التي تريد التبرع لها
- بعد الضغط على "ارسل" قم باختيار الحساب الذي سيتم الخصم منه
- ادخل رقم الهاتف المحمول او قم بإضافته من سجل الهاتف (ليس بالضرورة رقم هاتفك المحمول)
- قم باختيار القيمة (سيتم عرض الرسوم)
- قم بتأكيد تفاصيل المعاملة
- قم بإدخال الرقم السري الصالح لمرة واحده OTP من خلال تطبيق رموز الأمان M-token

تراخيص السيارات:

يمكنك تجديد رخصة سيارتك وكذلك دفع ضرائب سيارتك والتأمين الإلزامي والغرامات المرورية. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك أيضاً طلب استلام الترخيص الجديد على عنوانك

- يجب أن تكون السيارة خاصة (ملاكي)
- يجب أن تكون سعه للمحرك أقل من CC2030
- يجب الا يمر أكثر من شهر واحد من تاريخ انتهاء الرخصة
- يجب الا يتجاوز إجمالي عدد سنوات التجديد 3 سنوات

تجديد رخصة السيارة عن طريق مدفوعات فوري

اختار "ترخيص السيارة" من "مدفوعات فوري" والقيام بالخطوات التالية:

- دفع لإدارة مرور (الضرائب والرسوم المرورية والتأمين الإلزامي)
- دفع للنيابة المرورية (المخالفات المرورية)
- طلب استلام الرخصة في المنزل

دفع الضرائب ورسوم المرور والتأمين الإلزامي على السيارات؟

- اضغط على رمز "الإدارة العامة للمرور" في "ترخيص السيارات" لخدمات فوري
- سوف يطلب منك إدخال:
 - بطاقة الرقم القومي
 - الجزء الرقمي من اللوحة المعدنية
 - عدد سنوات تجديد الرخصة
 - رقم الهاتف المحمول
- سيتم عرض بيانات الضرائب ورسوم المرور والتأمين الإلزامي الخاصة بك مع تكلفة الخدمة ثم التأكيد على الدفع

دفع المخالفات المرورية

- اضغط على رمز "نيابة المرور" من قائمة "ترخيص السيارات" لمدفوعات فوري
- سوف يطلب منك إدخال:
 - بطاقة الرقم القومي
 - الجزء الرقمي من اللوحة المعدنية
- سيتم عرض بيانات المخالفات المرورية الخاصة بك مع تكلفة الخدمة ثم قم بالتأكد على الدفع
- ملاحظة: يمكنك في أي وقت الاستعلام عن مبلغ المخالفات المرورية دون الدخول في خطوات تجديد الرخصة

تجديد الرخصة واستلامها في المنزل

- هذا ينطبق فقط على السيارات التي ليس لديها أي إجراءات تحتاج الى إكمالها في وحدة المرور
- لا يتم تطبيق طلب تسليم الرخصة بالمنزل في حالة فحص السيارة أو حظر البيع
- خدمة تجديد رخصة المرور من خلال المحفظة الإلكترونية غير متوفرة في حالة (وجود توكيل رسمي- نقل ملكية- حظر- فحص السيارة- نقل وحدة المرور)
- في حالة استيفاء الشروط المذكورة اعلاه وعدم وجود متطلبات مفقودة سوف تكون المعاملة ناجحة وسوف يتم الاتصال بك من خلال خدمة عملاء شركة الشحن لتأكيد العنوان ليتم استلام الرخصة في غضون 7 أيام عمل.
- وفي حالة وجود فحص أو حظر أو توكيل يتم استيفاء الإجراءات واستلام الرخصة من وحدة المرور بعد 4 أيام من الدفع .

كيفية طلب استلام الرخصة في المنزل

- اضغط على رمز " استلام الرخصة في المنزل" في ترخيص السيارات لمدفوعات فوري
- قم باختيار استلام الرخصة في المنزل سوف يطلب منك إدخال:
 - بطاقة الرقم القومي
 - الجزء الرقمي من اللوحة المعدنية
 - رقم الهاتف المحمول
- سيتم عرض بيانات استلام الرخصة في المنزل مع تكلفة الخدمة ثم التأكيد على الدفع

- **المعلومات:** التعرف على اسعار الفائدة وأسعار صرف العملات الأجنبية
- **المحادثة:** التواصل مع مسؤولي خدمة العملاء مباشرة عن طريق المحادثة الكتابية من التطبيق
- **المزيد:** إمكانية تقييم التطبيق، معرفة معلومات عن البنك او التطبيق، التواصل مع البنك للاستفسار عن أحد المنتجات، متابعة طلبك او تقديم شكوى كما يمكنك مراجعة شروط واحكام استخدام التطبيق
- **الاعدادات:** تمكنك من الاتي:
 - تشغيل / إلغاء الإشعارات
 - تغيير كلمة السر
 - تشغيل / إلغاء الدخول على التطبيق باستخدام بصمة الاصبع Finger Print
- **اشعارات QNB الأهل:** يمكنك استلام إشعارات QNB الأهل من خلال الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول والتي يمكن قراءتها وإدارتها من خلال الضغط على علامة "الجرس" أعلى الشاشة الرئيسية للتطبيق بعد تسجيل الدخول.

ثلاث خطوات سهلة لتفعيل الاشعارات من خلال الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول (يمكنك تفعيل وإيقاف الخدمة في أي وقت)

- تسجيل الدخول إلى خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف المحمول
- اختر "المزيد / الخيارات / إشعارات ثم قم بتفعيل خيار الاشعارات.
- بمجرد التفعيل، سيتم تفعيل الخدمة على الفور*

* معلومات مهمة

تغيير لغة التطبيق

تتوافر خدمة QNB الأهل المصرفية عبر المحمول من خلال لغتين، هي الإنجليزية والعربية. يمكنك تغيير اللغة بسهولة من الصفحة الرئيسية باختيار الإعدادات العامة" ثم اللغة المطلوبة في خانة "اللغة" من القائمة الفرعية.

تسجيل الخروج من التطبيق

لحماية أمن معلوماتك بعد نجاح عملية الدخول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور، لا تنس تسجيل الخروج عند الانتهاء من استخدام التطبيق، وذلك بضغط زر "تسجيل الخروج" على قائمة التصفح في أسفل الشاشة في البرنامج للهواتف الذكية وفي يمين الشاشة بالنسبة للأجهزة اللوحية. إن لم تقم بذلك، سيتم تسجيل الخروج تلقائياً بعد بضع دقائق.

الرجوع إلى الصفحة السابقة

إذا أردت الرجوع إلى الصفحة السابقة في الهواتف الذكية، فقط اسحب بأصبعك على الشاشة من اليسار إلى اليمين، أو بالنسبة للأجهزة اللوحية قم بالضغط على زر "رجوع" الموجود في الركن الأيسر من الشاشة.

إغلاق نوافذ المعلومات (popups)

إذا أردت إغلاق نافذة معلومات، فقط اضغط خارج النافذة أو اضغط على زر "موافق" وسيتم إغلاقها مباشرة.

تحريك الشاشة

في حال لم يكن حجم الشاشة كافياً لرؤية كامل المضمون (مثال: نماذج، قوائم)، بإمكانك تحريك الشاشة بالكامل أو جزء منها للرؤية الكاملة (مثال: القائمة).

* معلومات للمزيد من الامان:

الإبلاغ عن عملية غير مصرح بها أو سرقة أو فقدان لبيانات التعريف:

إذا كنت تعتقد أن هناك محاولة دخول غير المصرح بها تمت على التطبيق أو عملية مصرفية تمت من حسابك بدون ان تكون قمت بها فعلياً، يجب تبليغ البنك فوراً من خلال الاتصال على "19700" أو زيارة أقرب فرع

إخطارات تسجيل الدخول:

مع كل محاولة دخول، ستظهر رسالة في الجانب الأيمن العلوي من الشاشة لإخطارك بتاريخ ووقت الدخول السابق.

للاستفسارات:

إن واجهتكم أية مشاكل أو أية استفسارات يرجى:

- تقديم طلب أو شكوى من خلال خاصية "الاتصال بنا" من داخل التطبيق
- تواصل مع خدمة العملاء من خلال "خدمة المحادثة"
- عن طريق خدمة الواتس اب QNB ALAHLI على رقم 0020219700
- الاتصال بمركز خدمة العملاء على 19700